

Da automação de processos ao atendimento personalizado, entidades começam a incorporar IA à rotina operacional

A inteligência artificial deixou de ser um tema restrito às empresas de tecnologia e começou a transformar também a rotina das entidades de previdência complementar. O movimento acompanha uma tendência global. Segundo [estudo da McKinsey](#) realizado em 2025, embora praticamente todas as organizações já invistam em inteligência artificial, apenas 1% considera ter atingido um estágio de maturidade na adoção da tecnologia em seus processos e fluxos de trabalho. O desafio deixou de ser experimentar ferramentas e passou a ser gerar valor de forma estruturada, segura e escalável.

Na previdência complementar fechada, esse cenário começa a ganhar força à medida que as entidades utilizam IA para tornar processos mais eficientes, ampliar a capacidade de análise das equipes e oferecer uma experiência mais simples e personalizada aos participantes.

Na Quanta Previdência, a jornada começou em 2023 e evoluiu para uma estratégia que hoje integra praticamente toda a organização. A inteligência artificial está presente em atividades administrativas, operacionais, regulatórias, educacionais, tecnológicas e de relacionamento com participantes. De acordo com Glauco Milhomem Balthar, diretor de Tecnologia e Operações da Quanta Previdência, a tecnologia está apoiando desde análises documentais e desenvolvimento de soluções digitais até a produção de conteúdos, gestão do conhecimento e atendimento.

"O papel da inteligência artificial não é substituir pessoas, mas eliminar tarefas repetitivas e ampliar a capacidade dos profissionais para atividades que exigem julgamento, criatividade, relacionamento e conhecimento especializado", afirma Glauco.

Os resultados já aparecem em diferentes frentes

Na produção de materiais educacionais, por exemplo, um processo que consumia cerca de 13 horas passou a ser realizado em aproximadamente uma hora e meia, mantendo a validação humana e representando um ganho de produtividade superior a 88%. A entidade também passou a utilizar inteligência artificial para analisar praticamente a totalidade dos atendimentos em determinados canais, avaliando critérios como precisão, comunicação, resolução das demandas e experiência dos participantes.

Hoje, mais de 20 assistentes inteligentes apoiam áreas como Governança, Riscos e Compliance, Controladoria, Contabilidade, Planejamento Estratégico, Educação, Operações, Investimentos, Tecnologia e Relacionamento com participantes. Além disso, manuais e bases de conhecimento vêm sendo migrados para assistentes capazes de responder consultas em linguagem natural, tornando o acesso às informações mais rápido e dinâmico.

Outro avanço está na área de tecnologia. O uso de inteligência artificial para apoiar a revisão de códigos reduziu significativamente o tempo médio desse processo, acelerando o desenvolvimento de novas soluções digitais. Na Controladoria, agentes inteligentes resumem documentos técnicos e informações públicas para subsidiar decisões da diretoria e dos conselhos, enquanto, na área de Investimentos, a IA apoia pesquisas, análises de mercado, revisão de pareceres e monitoramento de gestores, sempre como suporte à tomada de decisão humana.

A próxima etapa dessa evolução está voltada ao relacionamento com os participantes. A Quanta está desenvolvendo um agente de inteligência artificial integrado ao atendimento via WhatsApp que, além de responder dúvidas em linguagem natural, será capaz de executar solicitações diretamente nos sistemas da entidade, como alteração de contribuição, atualização cadastral, inclusão de beneficiários e emissão de boletos.

"Mais do que responder perguntas, a inteligência artificial permitirá orientar o participante de forma

personalizada e também executar solicitações de maneira integrada aos sistemas da entidade, tornando a experiência muito mais simples e eficiente", explica Glauco.

Para o executivo, a consolidação desse modelo depende de um fator tão importante quanto a tecnologia: a governança. Na Quanta, a adoção da IA ocorreu paralelamente à criação de políticas internas, mapeamento de riscos, diretrizes para tratamento de informações, programas de capacitação e mecanismos de supervisão. O princípio é que decisões regulatórias, análises críticas e processos relacionados à previdência complementar continuem sob responsabilidade das equipes especializadas, utilizando a inteligência artificial como apoio, e não como substituição.

"A maturidade em inteligência artificial não será medida pela quantidade de ferramentas utilizadas, mas pela capacidade das organizações de combinar cultura, processos, conhecimento e governança. O maior risco hoje não é apenas utilizar IA de forma inadequada, mas deixar de utilizá-la e permanecer com estruturas lentas, processos manuais e baixa capacidade de evolução", conclui Glauco Milhomem Balthar.



Glauco Milhomem Balthar é diretor de Tecnologia e Operações da Quanta Previdência - Quanta Previdência/divulgação

Fonte: Estrutura de Comunicação, em 06.08.2026